

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan penentu utama kepuasan pasien. Berdasarkan hasil survey pendahuluan masih ditemukan banyak keluhan pasien. Enam dari sepuluh pasien yang disurvei mempunyai keluhan pada pihak rumah dan 30% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang ada. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pada RSI Jemursari Surabaya.

Desain penelitian menggunakan metode analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah pasien yang menggunakan jasa rawat inap di RSI Jemursari selama bulan Juli 2013 sebesar 642 orang, sementara sampelnya sebesar 108 orang. Teknik sampling menggunakan *Purposive Sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan dan variabel terikatnya adalah kepuasan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji Chi Square, dengan tingkat kemaknaan sebesar $(\alpha) = 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 108 orang, sebagian besar (53,7%) menilai kualitas pelayanan kesehatan yang ada pada RSI Jemursari Surabaya baik dan sebagian besar (53,7%) puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di RSI Jemursari Surabaya. Hasil uji statistik mendapatkan nilai $\chi^2 = 0,000$ ($p < \alpha = 0,05$) sehingga H_0 ditolak, artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Simpulan dari penelitian ini adalah semakin baik kualitas layanan yang ada, semakin puas klien dengan pelayanan kesehatan RSI Jemursari Surabaya. Saran yang dapat diberikan adalah para petugas kesehatan yang ada di RSI Jemursari Surabaya hendaknya terus meningkatkan kemampuan dirinya, begitu juga pihak pengelola rumah sakit hendaknya melakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada pada RSI Jemursari Surabaya.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*